

GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

OBJECTIFS DE FORMATION



- ⇒ Connaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent
- ⇒ Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions
- ⇒ Répondre aux remarques et objections des clients
- ⇒ Faire face à une diversité de cas de clients mécontents
- ⇒ Gérer ses émotions en situation de tension



Formation professionnelle continue

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **S'approprier les principes de la communication pour prendre conscience de son propre comportement et de son impact sur son interlocuteur**
 - La notion de filtre
 - Les 2 obstacles dans la perception de la réalité d'une situation
- **Intégrer les principes de gestion de la réclamation client**
 - Les déclencheurs de l'agressivité
 - L'échelle de l'agressivité
 - Les 9 conseils pour se protéger
 - Les bons réflexes comportementaux
- **Utiliser les bases de la communication en situation de tension**
 - Les attitudes d'écoute active
 - La reformulation
 - Le schéma de la communication
 - La verbalisation des émotions
 - La pratique de l'empathie
- **Utiliser les bons outils pour faire face aux objections**
 - L'utilisation d'un langage adapté
 - Le questionnement
 - La méthode de l'accusé-réception
- **Avoir les techniques de base pour gérer l'insatisfaction client**
 - La technique de la pacification
 - La technique de l'isolement
 - La trame de traitement d'une réclamation
 - Le malentendu
 - La technique de "parole contre parole"
 - La technique du "transfert"
 - La formulation d'un refus
 - La technique du disque rayé
- **Réduire l'impact émotionnel dans une situation délicate**
 - La fonction utile des émotions
 - La prise en compte de l'impact et de l'intensité des émotions
 - Les moyens de gérer les émotions : l'acceptation et la verbalisation
- **Connaître les techniques complémentaires pour faire face aux cas les plus délicats**
 - La technique de l'absurde pour faire face à des clients de mauvaise foi
 - La technique de l'exception
 - La requête alpha
 - L'appel à l'autorité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exercices de prise de conscience sur la communication
 - Jeu de communication pour travailler les réflexes de base
 - Exercice "mécanique" de traitement d'objections
 - Jeu de rôle pour expérimenter chacune des techniques
 - Expérimentation des techniques de gestion des émotions
- ⇒ SUPPORT
 - Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage
 - Rédaction d'un plan d'actions individuel
 - ⇒ EVALUATION
 - Grille d'évaluation des objectifs
 - ⇒ ATTESTATION DE STAGE
 - Remise en fin de formation

MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :
2 jours, soit 14h de formation
- ⇒ TARIF (C) :
Tarif dégressif (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
 - 990 € nets / 1 part.
 - 842 € nets / 2 part.
 - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4e-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
 - 1 et 2 décembre 2011
 - 20 et 21 février 2012
 - 24 et 25 mai 2012
 - 17 et 18 septembre 2012
 - 29 et 30 novembre 2012
- ⇒ LYON :
 - 1 et 2 décembre 2011
 - 20 et 21 février 2012
 - 24 et 25 mai 2012
 - 17 et 18 septembre 2012
 - 29 et 30 novembre 2012

PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :
Commerciaux, assistants commerciaux, chargés de clientèle, techniciens SAV
- ⇒ PRE REQUIS :
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :
Minimum 4 participants
Maximum 8 participants

INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes, qualifié en PNL et Analyse Transactionnelle, formé aux méthodes spécifiques de Capite Corpus pour la vente

Ref : CCD

INFOS



- Responsable inter : Chrystel Belvisi
cbelvisi@capitecorpus.com



- tél. : +33 (0) 950 05 60 60
- fax : +33 (0) 979 94 79 40
- email : info@capitecorpus.com